

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian mengenai sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi nya. Penelitian yang dilakukan oleh Septarini (2015) dengan objek pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Merauke mengatakan bahwa sanksi perpajakan dalam pengaruhnya dengan kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif signifikan hal ini di karenakan wajib pajak cenderung membayarkan pajaknya secara tepat waktu agar tidak menerima sanksi. Hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asbar dan Fitrioso (2014) dengan objek wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru yang mengatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) dengan objek wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Tegal yang mengatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini di karenakan oleh minimnya pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan termasuk penyebab eksternal yang tidak ditimbulkan dari pribadi wajib pajak itu sendiri, selain itu

wajib pajak merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum dapat memenuhi harapan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Adiasa (2013) dengan objek wajib pajak orang pribadi di wilayah Semarang Barat yang menyimpulkan hubungan antara preferensi risiko sebagai variabel moderasi tidak menghubungkan kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan para pegawai sebagai wajib pajak tidak menghiraukan risiko-risiko, sehingga mereka cenderung menolak risiko yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Ardyanto dan Utaminingsih (2014) menyimpulkan bahwa sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi tidak berpengaruh dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak memiliki hubungan. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyonowati dan Aryobimo (2012) yang menyimpulkan bahwa preferensi risiko memiliki hubungan yang menguatkan. Preferensi risiko mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.2 Landasan Teori

a. Teori Atribusi

Menurut teori atribusi, upaya individu untuk memahami penyebab perilaku individu dapat dilihat dari dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yang di maksud adalah faktor yang berasal dari luar individu. Sedangkan faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Pada dasarnya manusia adalah makhluk social yang akan selalu membutuhkan bantuan dari orang lain. Karena itu faktor eksternal tentu saja ada diluar diri individu itu sendiri lingkungan tempat berkembangnya seseorang dapat mempengaruhi untuk melakukan sesuatu yang bisa saja berbanding terbalik dengan sikap asli individu tersebut. Dalam hal kewajiban membayar pajak faktor eksternal yang diterima oleh wajib pajak dapat menjadi risiko yang mempengaruhi wajib pajak dalam ketaatannya untuk membayarkan pajak dengan benar (Septarini, 2015).

Kualitas pelayanan yang memadai akan memberikan pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat mengenai pajak. Dengan pelayanan yang sesuai dan mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat maka masyarakat akan mempercayakan pembayaran pajak mereka digunakan dengan sebaik-baiknya, namun aparat pajak yang memberikan pelayanan dengan sangat buruk mampu membuat wajib pajak tidak memiliki kepercayaan diri atas pentingnya membayar pajak. Besarnya tarif pajak juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa tarif pajak tersebut terlalu besar memungkinkan wajib pajak membuat keputusan untuk mengurungkan pembayaran pajak secara tepat waktu karena menganggap besarnya pajak sebagai beban.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor apakah yang mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhannya membayarkan pajak dilihat dari faktor eksternal

dan faktor internal wajib pajak. faktor eksternal wajib pajak dapat dilihat dari pelayanan yang diterima oleh wajib pajak ketika melakukan aktivitas perpajakannya. Pelayanan yang diberikan mampu membuat wajib pajak semakin patuh atau bisa jadi menghindar dari pembayaran pajak karena pelayanan yang diterima sama sekali tidak maksimal. Pelayanan pajak termasuk kedalam faktor eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak (Suntono dan Kartika, 2015). Nertha Prabawa dan Noviri (2012) mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial menjelaskan bahwa seseorang mempelajari sesuatu melalui pengamatan dan pemahaman langsung (Robbins dan Judge, 2008). Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku individu dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Teori ini menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak karena telah menjadi kewajibannya. Pelaku pajak yang memiliki pemahaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan mengetahui aturan yang berlaku. Wajib pajak akan memahami bahwa menghindari pajak akan menimbulkan berbagai risiko yang dapat merugikan diri sendiri. Pemerintah akan memberikan *punishment* kepada wajib pajak berupa sanksi karena telah melanggar ketentuan perpajakan. Selain memberikan kualitas pelayanan yang baik dan tepat kepada wajib pajak, aparat pajak juga memberikan hukuman atau sanksi pajak yang tegas pula. Menurut penelitian Rohman dan Roy Purnaditya (2015) sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Teori Prospek

Teori prospek adalah teori yang mempelajari mengenai sikap manusia dalam pengambilan keputusan dalam suatu keadaan. Tujuan dari teori prospek ini untuk menggambarkan bagaimana seseorang mengambil keputusan dengan berbagai pertimbangan dan kondisi yang tidak pasti (Rejeki, 2018). Dalam teori prospek Kahneman dan Tversky (1979) mengungkapkan bahwa seseorang akan mencari informasi sebelum akhirnya menentukan sebuah keputusan. Setelah konsep keputusan tersebut dibuat seseorang akan memilih salah satu konsep yang memiliki keuntungan terbesar. Maka dari itu teori prospek ini sangat relevan untuk menunjukkan bahwa seseorang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih mempertaruhkan keuntungan daripada kerugian. Apabila seseorang dalam posisi menguntungkan maka orang tersebut cenderung untuk menghindari risiko (*risk aversion*), dan apabila seseorang dalam keadaan merugikan maka orang tersebut lebih berani untuk mengambil risiko (*risk taker*) (Cahyonowati dan Aryobimo, 2012).

Teori ini relevan dengan keputusan wajib pajak dalam menerima risiko atau menolak risiko dalam suatu kondisi. Wajib pajak akan dihadapkan dengan pilihan tersebut ketika wajib pajak memiliki kondisi lain ketika akan membayarkan pajak. sanksi pajak yang didapat apabila wajib pajak menerima risiko atau menolak menjadi pertimbangan yang membuat wajib pajak harus memilih salah satu. Menghindari pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan karena adanya risiko yang harus diterima seperti halnya risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko keselamatan ataupun risiko pekerjaan, selain itu wajib pajak juga mengalami

risiko sosial dengan aparat pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak menjadi bahan pertimbangan akan pentingnya pembayaran pajak dilakukan sesuai dengan ketentuan. Kurangnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan menjadi pengaruh negatif bagi wajib pajak tentang perpajakan.

2.3 Tinjauan Pustaka

a. Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak patuh adalah Wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak adalah wajib pajak yang tepat waktu dalam menyampaikan SPT dalam 3 (tiga) tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan yang telah memperoleh ijin mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. Memahami dan mematuhi peraturan perpajakan.

b. Sanksi Perpajakan

Menurut Purwono (2010) Sanksi pajak merupakan pembatas yang dibuat sebagai wujud hukuman dari pelanggaran atas suatu hak dan kewajiban yang tidak terpenuhi. Menurut Mardiasmo (2011) sanksi pajak merupakan jaminan untuk dapat membuat peraturan perundang-undangan perpajakan dapat di patuhi dan dilaksanakan dengan kata lain sanksi merupakan alat pencegah (preventif) agar

wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang telah ditetapkan. Berdasarkan kedua definisi dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan sarana pencegahan agar wajib pajak tetap patuh dan tidak melanggar norma perpajakan dengan tetap sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

c. Kualitas Pelayanan

Salah satu sasaran strategi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sehingga tercipta pelayanan prima, perlu dibangun budaya melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran Direktorat Jendral Pajak (Nur Rohmawati *et al.*, 2012).

d. Preferensi Risiko

Peningkatan kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh preferensi wajib pajak akan risiko-risiko yang terjadi pada setiap wajib pajak. Wajib pajak tentu saja akan menemui kondisi lain dalam proses melakukan kewajiban

perpajakannya. Risiko-risiko yang terdapat pada wajib pajak dalam kaitannya untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak antara lain adalah, risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko keselamatan. Dalam menghadapi risiko-risiko yang terjadi setiap wajib pajak harus memiliki suatu keputusan untuk menghadapi suatu risiko (Adiasa, 2013).

Preferensi risiko dipilih karena wajib pajak cenderung mengalami 2 hal dalam penentuan risiko yang mereka ambil. Akan menghindari risiko tersebut atau menghadapinya (Rejeki, 2018). Wajib pajak yang menghindari risiko dapat mempengaruhi tingkat kepatuhannya terhadap pembayaran pajak. Lain halnya dengan wajib pajak yang menerima risiko maka risiko yang ditimbulkan tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Wajib pajak akan tetap membayarkan pajak sesuai dengan ketentuan tanpa menghiraukan risiko yang akan di hadapi.

e. Hubungan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak menurut UU No 16 tahun 2009 terbagi menjadi dua, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi yang diberikan dapat berupa denda atau bunga untuk pelanggaran bagian Tahun Pajak, Tahun Pajak, sampai dengan akhir Tahun Pajak Terakhir. Begitu pula dengan sanksi pidana yang diberikan. Pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir yang diberikan kepada wajib pajak apabila wajib pajak sudah melanggar ketentuan perpajakan berulang kali. Namun, bagi wajib pajak yang melanggar pertama kali akan di kenai sanksi administrasi. Sanksi pajak dinilai merugikan bagi wajib pajak apabila seorang wajib pajak mendapatkan beban tambahan ketika melanggar kegiatan

perpajakannya. Wajib pajak cenderung menghindari pembayaran denda pajak yang dirasa terlalu memberatkan. Sanksi pajak diberikan pemerintah kepada wajib pajak sebagai bentuk *punishment* karena telah melanggar ketentuan perpajakan. Kegiatan menghindari pajak bisa merugikan pemerintah maka dari itu pemerintah memberikan sanksi pajak seberat-beratnya untuk menyadarkan masyarakat pentingnya membayarkan pajak. Dengan sanksi yang semakin besar membuat wajib pajak melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu untuk menghindari sanksi yang merugikan. Sanksi pajak merupakan alat yang bersifat represif yang dimiliki oleh Dirjen Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan Negara (Muis, 2012).

f. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada wajib pajak sebagai bentuk apresiasi pemerintah terhadap perpajakan. Kualitas pelayanan yang memadai akan menarik minat wajib pajak untuk sadar akan kewajiban membayar pajak. Kesadaran membayar pajak yang tinggi akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kemampuan aparat pajak untuk lebih dekat dengan wajib pajak menjadi pemicu sadarnya membayar pajak dan menjadi ukuran kualitas pelayanan suatu instansi meningkatnya kualitas pelayanan maka kewajiban wajib pajak orang pribadi cenderung meningkat. (Nur Rohmawati *et al.*, 2012)

g. Hubungan preferensi risiko dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak yang tinggi membuat wajib pajak sadar bahwa ketika mereka membayarkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan maka harus ada biaya tambahan yang dikeluarkan. Namun adanya kondisi lain yang dialami wajib pajak membuat wajib pajak melakukan pelanggaran yang menimbulkan sanksi. Keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajak mungkin saja terjadi karena kondisi wajib pajak yang tidak pasti. Wajib pajak tentu akan mempertimbangkan risiko yang terjadi sehingga dapat memutuskan untuk menerima atau menghindari risiko tersebut. Pemilihan risiko ini dapat dilihat dari berbagai aspek seperti risiko kesehatan, risiko keuangan, risiko pekerjaan, dan risiko keselamatan kerja. Kondisi wajib pajak yang tidak menentu menjadi pengaruh bagi wajib pajak untuk patuh atau melanggar ketentuan membayar pajak (Adiasa, 2013).

h. Hubungan preferensi risiko dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas pelayanan yang maksimal akan menimbulkan rasa percaya pada wajib pajak yang telah melakukan pembayaran pajak. Namun minimalnya kualitas aparat pajak dalam melayani wajib pajak bisa menjadi pengaruh tidak patuhnya wajib pajak. Risiko yang di pertimbangkan wajib pajak saat menerima pelayanan dari aparat pajak mampu mengubah kepercayaan wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak. Risiko sosial yang dialami wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hubungan wajib pajak dan aparat pajak yang tidak baik

menjadi salah satu pemicu wajib pajak menghindari pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan (Ardyanto dan Utaminingsih, 2014).

2.4 Perumusan Hipotesis

a. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sesuai dengan teori pembelajaran sosial bahwa pemahaman wajib pajak tentang sanksi yang harus diterima apabila wajib pajak melanggar ketentuan perpajakan menjadi pengaruh bagi patuhnya wajib pajak dalam membayarkan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Tiraada (2013) menilai sanksi pajak pada wajib pajak orang pribadi di kabupaten Minahasa Selatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Rohman dan Roy Purnaditya (2015) sanksi pajak juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Septarini (2015) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) mengatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak diterapkan sebagai hukuman bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Wajib pajak cenderung akan memikirkan kerugian yang didapat ketika mereka melakukan tindakan illegal menyembunyikan pajaknya (Rofika *et al.*, 2015). Sanksi pajak merupakan jaminan untuk wajib pajak agar patuh terhadap aturan perpajakan (Santoso, 2015).

H_1 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sesuai dengan teori atribusi bahwa sikap wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal yang diterima, aparat pajak yang tidak memberikan pelayanan maksimal mampu mengurangi rasa percaya wajib pajak tentang pentingnya membayarkan pajak secara tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Septarini (2015) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2013) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pada wajib pajak orang pribadi di Surabaya memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pada penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan instansi pemerintahan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Pemerintah terus memperbaiki kualitas pelayanan agar sesuai harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas (Mahardika *et al.*, 2015). Dengan fasilitas pelayanan yang maksimal tentu akan mendorong wajib pajak untuk membayarkan pajak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

c. Pengaruh preferensi risiko terhadap hubungannya antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak

Sesuai dengan teori prospek yang mengatakan bahwa wajib pajak akan mempertimbangkan risiko yang terjadi dalam pelaksanaan pajaknya. Sanksi yang tinggi dapat merugikan wajib pajak dan membuat wajib pajak membayar pajak tepat waktu, namun kondisi lain yang diterima wajib pajak dapat mengubah kesadaran wajib pajak akan patuhnya membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyonowati dan Aryobimo (2012) mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut akan memenuhi kewajibannya. Namun apabila seseorang memiliki risiko yang sangat tinggi baik risiko kesehatan, keselamatan, sosial, dan pekerjaan maka wajib pajak cenderung akan menghindari atau menghadapi risiko tersebut. Apabila wajib pajak cenderung memiliki risiko yang rendah maka akan lebih taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu penelitian yang telah dilakukan oleh Erlina *et al.* (2017) mengatakan bahwa sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diperkuat dengan preferensi risiko sebagai pemoderasi. Risiko yang tinggi dapat mempengaruhi ketaatan wajib pajak. Adanya kondisi lain yang dialami wajib pajak dapat menghambat proses pembayaran pajak, kondisi yang baik atau buruk dapat mempengaruhi pengambilan keputusan wajib pajak untuk tetap bertindak patuh atau melanggar ketentuan perpajakan. Apabila wajib pajak memilih untuk menghindari risiko maka wajib pajak akan tetap menjalankan aktivitas perpajakan sesuai dengan ketentuan, namun wajib pajak yang menerima risiko akan cenderung

mementingkan kondisi tersebut dan akan bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan pelanggaran pajak.

H₃ : Preferensi risiko memiliki hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak memiliki

d. Preferensi risiko terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak

Teori prospek menjelaskan mengenai proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh individu ketika menemukan dua kondisi yang akan menimbulkan risiko. Wajib pajak tentu akan memikirkan akan menerima atau menolak risiko yang dihadapi. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyonowati dan Aryobimo (2012) mengatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dihubungkan dengan preferensi risiko sebagai pemoderasi yang berarti apabila wajib pajak memiliki tingkat risiko yang tinggi membuat wajib pajak memiliki persepsi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kurang memadai, hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh. Pengaruh keputusan yang dialami wajib pajak setelah adanya risiko dapat mengurangi kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak ketika melayani wajib pajak menjadi salah satu kondisi yang menimbulkan risiko kepada wajib pajak. Pelayanan yang maksimal akan menyadarkan wajib pajak pentingnya membayar pajak. Namun pelayanan yang kurang maksimal akan mengurangi rasa percaya wajib pajak akan pentingnya membayar pajak.

H₄ : Preferensi risiko memiliki hubungan untuk memperkuat kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

